السنة الثانية

العدد السابع عشر

سبتمبر

(أيلول)

١٩٩٤



إصدار الشركة

العربية للإعلام

العلمي (شعاع)

القاهرة

ج.م.ع

www.edara.com



آيــزو ٩٠٠٠

الدليل الشامل للتسجيل والمراجعة والحصول على شهادة الجودة

تأليف: جريج هتشنز

اقرأ فــي هــذه الخلاصـــة:

ما هي الآيزو؟ ١

ما هي سلسلة المواصفات القياسية الدولية "آيزو ٩٠٠٠"؟ ٢

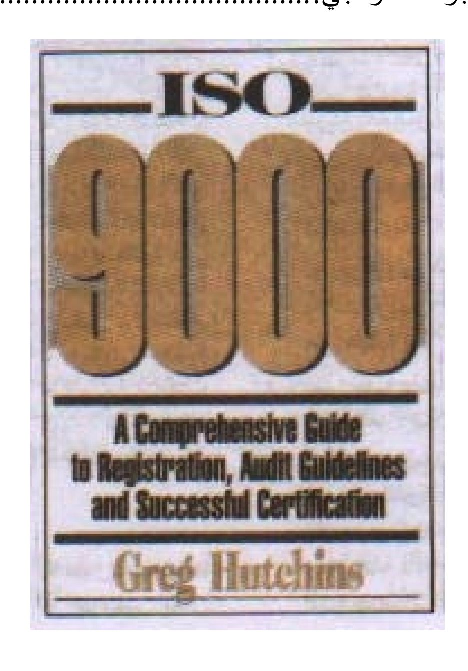
أهمية الآيزو ٩٠٠٠ .... ٢

خطوات الحصول على شهادة آيزو ٩٠٠٠ .... ٢

فوائد الحصول على الشهادة: ٦

مشكلات الشهادة: ٧

دليل الجودة النموذجي: ٧



ما هي الآيزو؟

تتشكل كلمة آيزو ISO من الحروف الثلاثة الأولى للكلمات International Standardization Organization، وترجمتها المنظمة الدولية للتقييس أو المنظمة الدولية للتوحيد القياسي. وهي منظمة تستهدف رفع المستويات القياسية و وضع المعايير والأسس والاختبارات والشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي. وتضم هذه المنظمة ممثلين من معظم دول العالم.

ما هي الجودة؟

طبقا للتعريف القياسي الذي يحمل رقم آيزو ٨٤٠٢ تعرف الجودة بأنها: تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما، بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا.

ما هو نظام الجودة وإدارة الجودة الشاملة؟

نظام الجودة هو: الهيكل التنظيمي والمسئوليات والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لإدارة الجودة. أما إدارة الجودة الشاملة فتعرف بأنها مدخل لإدارة المنظمة يرتكز على الجودة ويبنى على مشاركة جميع أعضاء المنظمة ويستهدف النجاح طويل المدى من خلال إرضاء العميل وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة وللمجتمع.

ما هي سلسلة المواصفات القياسية الدولية "آيزو ٩٠٠٠"؟

تتكون المواصفات القياسية الدولية "**آيزو ٩٠٠٠**" من خمس مواصفات خاصة بإدارة وتأكيد الجودة. وهي:

* **المواصفة الأولى ـ آيزو ٩٠٠٠ :** هي المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كل من آيزو ٩٠٠١ و آيزو ٩٠٠٢ و آيزو ٩٠٠٣.

* **المواصفة الثانية ـ آيزو ٩٠٠١ :** تتضمن ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة في الشركات الإنتاجية أو الخدمية التي يبدأ عملها بالتصميم وينتهي بخدمة ما بعد البيع وتضم ٢٠ عنصرا من عناصر الجودة. و تبرز في هذه المواصفة أهمية تصميم المنتج الذي أصبح حيويا للمستهلكين الذين يتطلبون منتجات بلا أخطاء.

* **المواصفة الثالثة ـ آيزو ٩٠٠٢ :** تتضمن ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة في الشركات الإنتاجية أو الخدمية التي يقتصر عملها على الإنتاج والتركيب دون التصميم أو خدمة ما بعد البيع وتضم ١٨ عنصراً من عناصر الجودة. المنتجات والخدمات في هذه المواصفة تكون قد صممت وفحصت و سوقت. لذلك تهتم هذه المواصفة بالمحافظة على نظم الجودة القائمة بدلا من تطوير نظم جودة لمنتجات جديدة.

* **المواصفة الرابعة ـ آيزو ٩٠٠٣ :** تخص الشركات التي لا تحتاج لنظم جودة شاملة لأنها لا تعمل بالإنتاج أو تقديم الخدمة وإنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختبار. مثال ذلك موردو البضائع الذين يقتصر عملهم على فحص واختبار منتجات جاهزة وردت إليهم من مصانع تطبق نظم الجودة الشاملة.

* **المواصفة الخامسة ـ آيزو ٩٠٠٤ :** تحدد عناصر ومكونات نظام الجودة وتعتبر المرشد الذي يحدد كيفية إدارة الجودة. وهي بذلك تختلف جذريا عن المواصفات ٩٠٠١ و ٩٠٠٢ و٩٠٠٣ في أن الأخيرة تعاقدية أو تتضمن صيغة التزام من المورد أو المصنع تجاه العميل، والصفة التعاقدية هنا تفرض الحصول على شهادة. أما المواصفة ٩٠٠٤ فهي إرشادية فقط.

من أين جاءت المواصفات؟

اشتقت المواصفات القياسية لنظم الجودة ومن بينها آيزو ٩٠٠٠ من المواصفات القياسية العسكرية مثل: MIL-Q 9858A الصادرة سنة ١٩٦٣ والمواصفات القياسية لحلف الناتو AQAP 1 و المواصفات القياسية البريطانية BS 5750 التي أصدرها المعهد البريطاني للمواصفات القياسية عام ١٩٧٩. ومع وضوح الرؤية حول ضرورة إصدار مواصفات قياسية دولية لنظم الجودة اجتمعت اللجنة التي كانت تضم ممثلين عن ٩١ دولة، هي الدول الأعضاء في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، وتم اختيار المواصفات السابق ذكرها لتكون أساسا لوضع المواصفات القياسية الدولية ISO 9000 التي صدرت عام ١٩٨٧.

والسبب الكامن وراء إصدار مواصفات قياسية دولية لنظم الجودة تحدد ملامح نظام الجودة في أي منظمة إنتاجية أو خدمية، هو أنه لم يعد يكفي أن نضمن جودة المنتج أو الخدمة بل يجب أن نضمن قبل ذلك جودة الشركة التي تقدم هذا المنتج أو تلك الخدمة. إذ أن جودة الشركة هي أكبر ضمان للجودة الشاملة. لأن جودة النظام ككل تضمن استمرار جودة المنتج أو الخدمة وتوحيد مواصفاتها على مدى زمني طويل. لذلك صدرت المواصفات القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٠ لتوحيد ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة، بحيث تكون هناك منظمات دولية تتولى مراجعة نظم الجودة في الشركات. وفي حالة تطابقها مع متطلبات مواصفات سلسلة آيزو ٩٠٠٠ تمنحها شهادة بذلك. وهذه الشهادة تؤكد الجودة وتعتبر إعلانا صريحا لها.

أهمية الآيزو ٩٠٠٠

أصبح الاهتمام بمواصفات الآيزو مثل العدوى، بل إن هذا الاهتمام بدأ يأخذ شكل حركة أحجار الدومينو. ما أن يتداعى منها حجر، حتى تتداعى كل الأحجار. وهناك تداعي حقيقي باتجاه الآيزو على المستوى العالمي. أما الأسباب الدافعة لهذا الاتجاه العالمي فهي كثيرة، ومنها:

- انهيار الاتحاد السوفييتي ونظم الاقتصاد الموجه.
- المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية.
- الاهتمام العالمي الكبير بالجودة الشاملة.
- سهولة تبني وتطبيق مواصفات الآيزو وشيوعها على المستوى العالمي.
- انعكاسات تطبيق الآيزو على فعالية الأداء والإنتاجية وثقافة الشركة.

خطوات الحصول على شهادة آيزو ٩٠٠٠

للحصول على إحدى شهادات آيزو ٩٠٠٠ يجب المرور بالمراحل الثلاث التالية:

أولا: مرحلة ما قبل التسجيل

و هي المرحلة التي يتم فيها التجهيز والاستعداد وتعديل الأوضاع لتتطابق مع متطلبات المواصفة آيزو ٩٠٠٠ وتشتمل هذه المرحلة الخطوات التالية:

١ـ اقتناع الإدارة العليا في الشركة بأهمية إنشاء نظام للجودة يتطابق مع متطلبات شهادة آيزو ٩٠٠٠ والفوائد التي تعود من ذلك.

٢- علـى الإدارة العليـا أن تنقـل هـذا الاقتنـاع إلـى جميـع المستويات الإدارية في الشـركة وكـل العمـال والموظفين دون استثناء. و يتم ذلك عـن طريـق برامـج تـوعية علـى شكل دورات تدريبية أو ندوات تركز علـى أهميـة الجـودة عموماً ومكونات نظام الجودة وكيفية تقييـم النظـام الحـالي للجودة وتحسين الجودة ومفهوم نظام الجودة العالمي آيزو ٩٠٠٠ والإجـراءات المتوقعـة مـن أجـل الحصـول علـى الشهادة الخاصة بهذا النظام.

٣- ينبغي أن يتفهم المسئولون في الشركة وعلى رأسهم مديـر المشـروع الـذي سـيتولى إدارة عمليـة تـأهيل الشـركة للحصـول علـى الشـهادة، طبيعـة وفلسـفة ومكونـات المواصفات القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٠ وملامح نظام الجودة الذي يتطابق مع هذه المواصفات.

٤- الاسـتفادة مـن خـبرات الآخريـن مـن المراجعيـن والاستشاريين والشركات التي نجحت في الحصـول علـى شهادة آيزو ٩٠٠٠.

٥- يعين مدير مسئول ويعتبر ممثلا للمدير العام لقيـادة عملية تأهيل الشركة للحصول على شهادة آيزو ٩٠٠٠.

٦- يشكل فريق للعمل على تنفيذ مشروع إنشـاء نظـام للجـودة في الشركة يؤهلها للحصـول علـى شـهادة آيـزو ٩٠٠٠، بحيث يضم الفريق تخصصات متنوعة من رجـال الجـودة والتصنيـع والمشـتريات والتصميم وبـاقي التخصصـات. وقد يضـم الفريـق بعض الأفـراد المتميزين بصفتهم الشخصية.

٧- يحضـر رئيـس الفريق ومعـه عدد من الأعضاء نـدوات تعقدها بعض الشركات المرخـص لـها دوليا بمنـح شـهادة آيـزو ٩٠٠٠ والتـي يتـم فيـها شـرح أسـلوب التقييم والمراجعة لنظـام الجـودة لتحديد مـدى مطابقتـه للمواصفـة الدولية القياسية آيزو ٩٠٠٠.

٨- توضـع خطـة عمل وجـدول زمنـي للتنفيـذ يحدد فيـه النشـاط المطلـوب تنفيذه والمسئول عـن ذلـك والوقـت المحـدد للتنفيـذ والتكلفة التقديرية.

٩- يختـار استشـاري متخصـص للاستعانة بـه فـي عمليـة الإعداد والتأهيل للحصول على الشـهادة. وينبغي أن يكون واضحا أن دور هـذا الاستشـاري يقتصـر علـى النصـح والإرشـاد والتوجيـه و التقييم، وليس له دور تنفيـذي. إذ أن مسـئولية التنفيـذ تبقـى علـى عاتق كوادر الشركة. فإذا ما تـم الاعتمـاد علـى الاستشـاري فـي التنفيذ دون أي مجهـود مـن قبـل كوادر الشركة فإن كل جهود بناء نظام الجودة سيكون مصيرها الفشل.

١٠ - إجراء التقييم المبدئي لنظام الجودة الحالي وتسـمى هذه الخطوة أحيانا المراجعة الأولى التي يتم فيها التعرف على نواحي القوة ونواحي الضعف في النظـام الحـالي للجودة، وذلك عن طريق مقارنة ما هو كـائن بمـا ينبغـي أن يكـون طبقا لمتطلبات المواصفة الدوليـة القياسية آيـزو ٩٠٠٠. ولعل أول ما يجب تقييمه هـو دليـل الجـودة المسـتخدم فـي الشركة، والذي يجب تعديله أو إنشاؤه إذا لم يكـن موجـودا قبل المضي في باقي الخطوات.

١١- تطوير وثـائق الجودة. ومن أهم هذه الوثائق دليل الجـودة الذي يتضمن الأسـاليب والإجـراءات وطـرق العمـل التـي تحقق متطلبات نظـام الجـودة كمـا ورد فـي المواصفـة القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٠. وهـو الـذي تتم المراجعة والتقييم ومنح الشهادة على أساسه.

١٢- التغلب علـى العقبـات ومقاومـة التغيير. أن تطبـق نظـام للجودة طبقـا للآيـزو ٩٠٠٠ ليس بـالأمر السـهل. إذ قد يتطلب الأمر تغييرا في الهيكل التنظيمي و في الإجراءات والعمليات. وهذا التغيير قد يصطدم بعقبة مقاومة العاملين بسـبب تغيير أوضـاع تعـودوا عليها، ومـا زالـوا يرونـها مناسـبة مـن وجهـة نظرهـم علـى الأقـل. وللتغلـب علـى المقاومـة يجب إقنـاع الجميـع بجـدوى التطوير وإشـراك العاملين في عملية التخطيط والتجهيز لتنفيذه بحيث لا يبدو التغيير كما لو كان أمرا مفروضا عليهم.

١٣- تطبيـق نظـام الجـودة الـذي ينسجم مع ما جـاء فـي دليـل الجـودة والـذي يسـتجيب بـدوره لمتطلبـات المواصفـات القياسـية الدوليـة آيـزو ٩٠٠٠. وعند التطبيق يجب مراعـاة الآتي:

- العمليات والإجـراءات يجـب أن تحقق المواصفات المسـتهدفة والتي تركز بدورها على إرضـاء العمـلاء في داخل المنظمة أو خارجها.
- العمليات والإجـراءات يجـب أن تؤدي إلى زيادة الإنتاجية.
- العمليات والإجـراءات يجـب أن تؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء وتقليل الفاقد.

١٤- مراجعة نظام الجـودة بواسطة استشـاري. ويعنـي ذلـك التـأكد عـن طريـق مراجـع خـارجي مـن أن الشركة جاهزة لطلب التقييم من أجل الحصـول علـى الشـهادة وأن نظـام الجودة المطبق بعناصره يتطابق مع متطلبـات إحـدى شـهادات آيـزو ٩٠٠٠ : ٩٠٠١ أو ٩٠٠٢ أو ٩٠٠٣. ويمكن من خلال المراجعـة تحديد نقـاط عـدم التطـابق وتقديـم التوصيات بشأنها من أجـل تحسـينها

أفكار للنجاح

- تقوم شـركات مرخـص لـها دوليـا بمراجعـة وتقييم نظـام الجودة فـي الشـركة.
- تكـون الشـهادة سـارية المفعـول لمـدة ثـلاث سـنوات فقط .. يعـاد بعدهـا التقييم بالكـامل.
- إعـداد الشـركة للحصـول علـى إحـدى شـهادات الآيـزو يتـم بجـهود العـاملين بالشـركة وتحـت إشـراف ممثـل لـلإدارة ويمكـن الاسـتعانة باستشـاري إلا أن دوره ليـس تنفيذيـاً.
- فـي مرحلـة مـا قبل التسـجيل لا بـد أن يتوفـر الاقتنـاع التـام لـدى الجميـع بالشـركة وعلـى الأخـص الإدارة العليـا بأهميـة إنشـاء نظـام فعـال للجودة.
- يجـب إعـداد دليـل الجـودة قبـل بـدء عمليـة إنشاء نظـام الجودة.
- التخطيط والإعداد الجيد والتنسـيق التـام مـع المسـجل يسـهل إتمـام عمليـة المراجعـة والتقييـم.
- شـهادة الآيـزو ليسـت غايـة .. بـل وسـيلة لغايـة، ولا داعـي لـها إلا إذا كـانت منافسـها أكيـدة.

وتطويرها حتى تصبح مطابقة تماما.

ثانياً: مرحلة التسجيل أو مرحلة الحصول على الشهادة

وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

١- اختيار المسجل: أي اختيار الشركة التي ستقوم بالمراجعة والتقييم من أجل منح الشهادة على أن تكون من الشركات المرخص لها بذلك. و يمكن التعرف على هذه الشركات من خلال قائمة دولية أو قائمة محلية تحتفظ به الهيئة القومية المختصة بالمواصفات والتوحيد القياسي.

٢- ملء نموذج طلب تسجيل: وتقوم بإعداده وطباعته الشركة التي ستقوم بالتقييم وتضمنه بيانات عن المسجل وقد يتضمن المصروفات أو الرسوم والأوراق والوثائق المطلوب تقديمها، بالإضافة إلى بيانات عامة تسهل الاتصال بالشركة، مثل: اسم الشركة وعنوانها ونشاطها وعدد موظفيها .. الخ.

٣- استكمال بيانات بطاقة الاستقصاء. الهدف منها تزويد المسجل بمعلومات تفصيلية كاملة عن الشركة التي تطلب التسجيل ومن هذه المعلومات:

- اسم الشركة وشكلها القانوني وتاريخ الإنشاء.
- نوع النشاط وأنواع المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة.
- خطوط الإنتاج أو مراكز الخدمة التي تطلب الشركة الشهادة بشأنها. إذ قد تقتصر المراجعة والتقييم والشهادة على أحد أنشطة الشركة دون الأنشطة الأخرى.
- مواقع الوحدات الإنتاجية أو الخدمية للشركة.
- عدد ورديات العمل.
- عدد الموظفين.
- مساحة الأرض التي تشغلها منشآت الشركة.
- أي شهادات خاصة بالجودة سبق للشركة الحصول عليها.
- بيانات عن عناصر نظام الجودة المطبق في الشركة.
- تحديد المسئوليات عن الأنشطة المختلفة للشركة.

وبناء على بيانات بطاقة الاستقصاء يقرر المسجل قبول

موقف الشركات الصغيرة

ما مدى حاجة شركتك الصغيرة لشهادة الآيزو؟

إذا كنت من صانعي وموردي منتج حساس يخضع لأنظمة وإجراءات تتعلق بالصحة أو السلامة أو البيئة أو اهتمامات المستهلكين عموما، فعليك الإذعان لمواصفات الآيزو. وعلى العموم فإن الذي يحدد حاجتك لشهادة الآيزو هم عملاؤك و عملاء عملائك. وإذا كنت تزمع التصدير للأسواق العالمية بطريقة مباشرة أو بواسطة مصدرين، فإن الشهادة تصبح أكثر إلحاحا.

ولا شك في أن حصول الشركات الصغيرة على الشهادة أصعب. لذا من المهم أن تتم الموازنة بين التكلفة والعائد، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الصغير يمكن أن يكبر، لا سيما وأن الشهادة ترسخ ثقة العملاء و تساعد على زيادة المبيعات.

عملية المراجعة والتقييم أو عدم قبولها. ويتوقف ذلك على مدى توفر الخبراء لدى المسجل. فقد يستعين المسجل ببعض الخبراء ممن تتوفر لديهم شروط ممارسة عملية التقييم والمراجعة. وقد يعتذر المسجل عن القيام بعملية التقييم ويوصي بمسجل آخر متخصص. إلا أنه من النادر أن يكون نشاط الشركة غريبا أو مفرطا في التخصص مما يجعل المسجل يعتذر عن القيام بالتقييم. إذ أن التقييم ينصب على نظام الجودة ولا يدخل في تفاصيل العمل الفني التخصصي.

٤- التفاوض مع المسجل بشأن الشروط. ويمكن لهذه الشروط أن تشمل:

- نوع الشهادة التي تطلب الشركة الحصول عليها والتسجيل في القوائم الخاصة.
- الوقت اللازم لإنهاء عملية التسجيل. فقد يكون لدى المسجل عدد كبير من الشركات المسجلة مما يؤدي إلى تأخير الحصول على الشهادة أكثر مما تتوقع الشركة.
- شروط التعاقد وبعضها قابل للتفاوض، مثل: التكاليف الإجمالية ومقابل الأتعاب وبعضها لا يقبل التفاوض مثل: حتمية قيام المسجل بإجراء مراجعة كل ستة شهور بعد الحصول على الشهادة وحتمية إعادة التقييم الشامل بعد ثلاث سنوات.
- ضمان عدم إفشاء المسجل لأي من أسرار الشركة التي يتم الإطلاع عليها أثناء عملية المراجعة والتقييم.

٥- التخطيط والإعداد للمراجعة: يجب على المراجع الذي سيقوم بالتقييم من قبل المسجل أن يدرس جيدا نظام الجودة والعمليات والإجراءات في الشركة التي ستتم مراجعتها، وذلك بدراسة الوثائق والمستندات وعلى رأسها دليل الجودة. وبناء على ذلك يضع المراجع خطة العمل قبل الانتقال لمقر الشركة التي سيتولى مراجعتها ويجب التنسيق مع الشركة بشأن هذه الخطة والحصول على موافقتها على كل أجزائها.

٦- وضع الجدول الزمني لعملية المراجعة. ويعني ذلك الاتفاق على يوم محدد وساعة محددة لكل قسم من أقسام الشركة سيتم تقييمه، بحيث لا يتعطل العمل و حتى يقوم كل قسم بتجهيز جميع الوثائق والمستندات والأجهزة والمعدات التي يطلب فريق المراجعة الإطلاع عليها. كما يتم تحديد الشخص الذي سيرافق الفريق من

كل قسم وترتيب مواعيد وأماكن الاجتماعات التمهيدية والنهائية للمراجعة.

٧- التنسيق والتعاون التام مع فريق المراجعة. إذ يجب أن تسجل الشركة تعليقات وملاحظات ونصائح فريق المراجعة، خاصة فيما يتصل بنقاط الضعف وحالات عدم المطابقة لمتطلبات المواصفات آيزو ٩٠٠٠. وقد تكون هذه الملاحظات غير جوهرية فلا تعوق منح الشهادة، وقد تكون ملاحظات أساسية تتطلب مزيدا من العمل. ويحرر فريق المراجعة بشأن تلك الملاحظات طلب إجراء تصحيحي وفي حالة تنفيذ هذه التعديلات يتم منح الشهادة.

ثالثا: مرحلة ما بعد التسجيل

بعد الحصول على شهادة آيزو ٩٠٠٠ ودخول الشركة في سجل الشركات التي حصلت على أي من شهادات الآيزو :

محتويات سلسلة المواصفات القياسية الدولية

آيزو ٩٠٠٣ تضم ١٢ عنصرا لمتطلبات نظام الجودة	آيزو ٩٠٠٢ تضم ١٨ عنصرا لمتطلبات نظام الجودة	آيزو ٩٠٠١ تضم ٢٠ عنصرا لمتطلبات نظام الجودة
١- مسئولية الإدارة	←	←
٢- نظام الجودة	←	←
٣- تمييز المنتج	←	←
٤- حالة الفحص	←	←
٥- الفحص والاختبار والقياس	←	←
٦- معدات الفحص والقياس	←	←
٧- ضبط المنتجات غير المطابقة	←	←
٨- المناولة والتخزين والتعبئة والشحن	←	←
٩- ضبط الوثائق	←	←
١٠- سجلات الجودة	←	←
١١- التدريب	←	←
١٢- الأساليب الإحصائية	←	←
	١٣- المراجعة الداخلية	←
	١٤ مراجعة العقد	←
	١٥- الشراء	←
	١٦- ضبط العمليات	←
	١٧- ضبط جودة المشتريات	←
	١٨- الإجراءات التصحيحية	←
		١٩- ضبط التصميم
		٢٠-خدمة ما بعد البيع

٩٠٠١ أو ٩٠٠٢ أو ٩٠٠٣، لا ينبغي بل ولا يمكن التوقف. بل يجب العمل على التحسين المستمر للجودة. وبالإضافة إلى ذلك فإنه ينبغي الحفاظ على المستوى الذي وصلت إليه الشركة والذي منحت الشهادة بموجبه. وطالما أن الشركة ستخضع لمراجعة نصف سنوية، فقد يتم بعدها شطبها من السجل في حالة انخفاض مستواها عن المستوى المؤهل لمنح الشهادة. وتتم المحافظة على نظام الجودة الذي يرتقي لمستوى متطلبات آيزو ٩٠٠٠ عن طريق:

- المراقبة المستمرة والمحافظة على وثائق الجودة وعلى الأخص دليل الجودة.
- تعيين مسئول عن الجودة يعتبر ممثلا لإدارة الشركة لمراقبة كل ما يؤثر على مستوى نظام الجودة الذي تم التوصل إليه.
- استخدام الشهادة التي تم الحصول عليها في الترويج للأنشطة والمنتجات والخدمات التي نصت عليها الشهادة فقط.

والحقيقة أن الثبات على مستوى الجودة الذي تم التسجيل على ضوئه لا يعتبر محافظة على الجودة. فالمحافظة هنا أمر نسبي. ذلك أن معايير التقييم والمراجعة تتغير من آن لآخر طبقا لما تتوصل إليه و تحققه الشركات المتنافسة. فهناك شركات ترتقي بمستويات الجودة إلى الحد الذي يوجب على المنافسين الإقتداء بها، و من ثم التفوق عليها. أي أن معايير نظام الجودة تواصل دورتها في الارتقاء والتحسين تبعا لما يستجد من أفكار وما يتحقق من ابتكارات تؤدي إلى تحسين الخدمات والمنتجات من ناحية، وخفض التكاليف من ناحية أخرى.

المراجعة الدورية:

تكون المراجعة الدورية مجدولة (كل ستة شهور مثلا) أو غير مجدولة (مفاجئة). وتحدث المراجعات المفاجئة عادة في حالة ورود شكوى من عيوب في منتجات أو خدمات الشركة التي منحت الشهادة. أو في حالة ورود معلومات تفيد أن الشركة قد أجرت تعديلات وتغييرات رئيسية تمس نظام الجودة الذي تم منح الشهادة على أساسه.

طلب تجديد الشهادة:

تعتبر الشهادة في حكم الملغاة بعد مرور ثلاث سنوات على منحها. ويتحتم على الشركة أن تطلب من المسجل إعادة المراجعة والتقييم من أجل منح شهادة جديدة بنفس المحتوى القديم أو بمحتوى جديد أكبر أو أشمل، لأنه يشتمل أنشطة منتجات أو خدمات جديدة. علما بأن عملية إعادة التقييم تكون أسهل من عملية التقييم لأول مرة. حيث تكون قد توفر معلومات كافية عن الشركة تسهل له عملية المراجعة وإعادة التقييم.

هل الآيزو .. جواز سفر؟

هل شهادة الآيزو جواز سفر يسمح بمرور جميع المنتجات لجميع الدول؟ الإجابة هي: ليس بالضرورة. صحيح أن (جات) تعمل على فتح الأسواق العالمية وتسهيل انتقال المنتجات والخدمات، ولكن هناك تنظيمات وإجراءات محلية خاصة بكل دولة وبكل منتج على حدة. كما أن هناك تجمعات اقتصادية مثل المجموعة الأوروبية واتفاقية تحرير التجارة بين دول أمريكا الشمالية تعطي الأولوية لمنتجات الدول الأعضاء. هذا فضلا عن أن تلك الدول تفرض اشتراطاتها الخاصة للجودة.

لكل تلك الاعتبارات يمكن تشبيه شهادة الآيزو بشهادة خلو من الأمراض أو شهادة حسن السير والسلوك. أي أنها تساعد على مرور المنتجات لكنها لا تضمنه. وهي أيضا تعتبر أداة تسويقية فعالة. كذلك تختلف الضغوط التنافسية ومتطلبات العبور للأسواق العالمية من صناعة لأخرى ومن منتج لآخر ومن دولة لأخرى. ويمكن للشركة استشراف إمكانية فتح أسواق دولية بطرحها للأسئلة التالية:

* هل يخضع المنتج لأية اشتراطات أو قوانين حماية تمنع أو تسمح بدخوله؟
* ما هي متطلبات ورغبات المستهلك نفسه في تلك الدولة؟
* هل المسجل الذي يتولى منح الشهادة مؤهل ومشهور ومعترف به في تلك الدولة؟
* هل هناك طرق أخرى لإدخال المنتج بدون الشهادة أو بوجودها؟

فوائد الحصول على الشهادة:

١- زيادة القدرة التنافسية للشركة عن طريق تحسين صورة الشركة لدى المستهلك المحلي وإظهارها بمظهر من يضع الجودة في قمة اهتماماته وعلى رأس أولوياته، وتمكين الشركة من تصدير منتجاتها للأسواق العالمية كما تشترط منظمة (جات).

٢- تطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تسجل الإجراءات والعمليات وطرق العمل وتمكن من تحقيق المواصفات المطلوبة بأقل تكلفة.

٣- رفع مستوى الأداء وتغيير ثقافة الشركة إلى الأفضل والأسرع والأكفأ.

٤- بناء علاقات قوية مع العملاء.

٥- تعليم المسئولين في الشركة أساليب المراجعة والتقييم الذاتي.

٦- إعطاء العاملين شعوراً بالزهو والفخر والثقة بالنفس بسبب وجود شهادة تؤكد أن في الشركة نظاما للجودة يرتقي للمستويات القياسية العالمية، وهذا يعني بلغة التحفيز رفع الروح المعنوية للمنظمة.

٧- تحسين عمليات الاتصال الداخلية والخارجية، إذ أن نظام الجودة بعناصره المختلفة يرتكز أساساً على هذه الاتصالات.

٨- تحقيق زيادة مباشرة في أرباح الشركة نتيجة تقليل نسبة

التالف والمعيب في الإنتاج وزيادة المبيعات.

مشكلات الشهادة:

شهادة الآيزو ليست دواء يشفي من كل داء. فهناك تكاليف و أخطار و شكوك تحيط بها. وهناك أيضا سوء وفهم وغموض حول دور المسجلين في بعض الدول. وفيما ما يلي بعض العقوبات و المشكلات التي تصاحب التسجيل:

١- هناك اشارات تصدر عن دول المجموعة الأوروبية تعبر عن ترددها بقبول المسجلين من خارج دول المجموعة. وهناك تضارب في وجهات نظر بعض الجهات الرسمية والاستثمارية في أمريكا أيضا.

٢- يبدو التسجيل في بعض الأحيان كأنه موضة، أو كأنه يأتي انسياقا وراء القطيع أكثر منه اهتماما بالجودة الشاملة.

٣- إصرار بعض المستشارين على أن يشمل التسجيل كل المنتجات والخدمات يلقي ظلالا من الشك أيضا.

٤- هناك تفاوت في إمكانات و خبرات المسجلين، مما يرسم علامات استفهام حول مصداقية بعضهم.

٥- مواصفات الآيزو لم تقبل في كل دول العالم حتى الآن.. وهناك اختلافات حول تفسير بعض بنودها.

٦ - هناك عدة أنواع ومستويات من الشهادات، والشركات لا تعرف أيها تختار.

دليل الجودة النموذجي:

سبق أن أوضحنا أن دليل الجودة هو الأساس في تطوير نظام الجودة الذي يتم على أساسه تقييم النظام والحكم على مدى مطابقته لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٠. وعادة ما يتم إرسال نسخة من دليل الجودة إلى الشركة التي ستقوم بالمراجعة والتقييم لمنح الشهادة لتتعرف من خلاله على الشركة قبل بدء عملية التقييم. ويحتوي دليل الجودة في شكله النموذجي الذي يتمشى مع بنود المواصفة آيزو ٩٠٠٠ على ما يلي :

١ ـ مسئوليات إدارة الشركة:

- سياسة الجودة
- التنظيم
  - * تنظيم الشركة بصفة عامة.
  - * تنظيم الجودة.
  - * تحديد ممثل الإدارة المسئول عن إتمام تأهيل الشركة للحصول على شهادة آيزو والمحافظة على هذا التأهيل.
- أسلوب مراجعة نظام الجودة بواسطة الإدارة.

٢ ـ نظام الجودة:

- وثائق نظام الجودة.
- خطة الجودة.
- سجلات الجودة.

٣ ـ مراجعة العقد:

- تحديد متطلبات العقد.
- إجراءات مراجعة العقد.
- الإجراءات التعاقدية فيما يتصل بتطوير منتج جديد.
- مدى ملاءمة الإمكانات المتاحة لتلبية متطلبات العقد.
- أسلوب توزيع وتداول وثائق وصور العقد.

٤ ـ مراقبة التصميم:

- تطوير وتخطيط عمليات التصميم.
- مدخلات عمليات التصميم وتوثيقها.
- مخرجات عمليات التصميم وتوثيقها.
- تحقيق التصميم أي التأكد من ملاءمته.
- إجراء تعديلات في التصميم.

٥ ـ مراقبة الوثائق:

- أسلوب التصديق وأسلوب الإصدار.
- أسلوب التغيير والتعديل في الوثائق.

٦ ـ الشراء:

- إجراءات اختيار الموردين.
- الوثائق والمستندات المستخدمة في عمليات الشراء.
- أسلوب توصيف الاحتياجات.

٧ ـ التخزين:

- إجراءات استقبال الأصناف الموردة والتأكد من مطابقتها للمواصفات المتعاقد عليها.
- إجراءات تخزين ونقل ومناولة الأصناف.
- التصرف بشأن الأصناف التالفة أو غير المطابقة للمواصفات.

٨ ـ تمييز المنتجات وتتبع آثارها:

- إجراءات تمييز المنتجات و الأجزاء في مراحل الإنتاج المختلفة.
- إجراءات تتبع الأثر، أي التعرف على مسببات التلف من خلال علامات أو أرقام مميزة تمكن من الرجوع إلى البيانات الموثقة التي تحدد أسباب الانحراف أو التلف.

٩ ـ ضبط العمليات:

- إجراءات مراقبة وضبط العمليات العامة.
- إجراءات مراقبة وضبط العمليات الخاصة.

١٠ ـ الفحص والاختبار:

- إجراءات فحص واختبار المواد عند استلامها.
- إجراءات الفحص والاختبار في مراحل التشغيل.
- إجراءات الفحص والاختبار النهائي.
- سجلات الفحص والاختبار.

١١ ـ معدات الفحص والقياس والاختبار:

- تحديد المتطلبات العامة والخاصة في هذه المعدات.